

QUÀ TẶNG TỪ KÊNH XÂY MARKETING X PHƯƠNG BUILDER

QUY TRÌNH XIN ĐÁNH GIÁ GOOGLE 5 SAO VÀ MẪU TIN NHẮN

Xin đúng lúc, đúng cách, đúng luật chơi của Google

Từ khoá: ĐÁNH GIÁ

1 LUẬT CHƠI PHẢI NHỚ TRƯỚC

Đánh giá chỉ có giá trị khi là đánh giá thật. Làm sai, spa có thể bị xoá hàng loạt đánh giá hoặc bị gắn cảnh báo trên hồ sơ. Luôn đọc lại chính sách nội dung đánh giá của Google khi có cập nhật.

- ☐ KHÔNG mua đánh giá, không nhờ người không đến spa viết đánh giá.
- ☐ KHÔNG tặng quà, giảm giá, voucher để đổi lấy đánh giá.
- ☐ KHÔNG chỉ xin những khách mình đoán sẽ khen. Mời mọi khách đã sử dụng dịch vụ.
- ☐ KHÔNG yêu cầu 'đánh giá 5 sao giúp em'. Chỉ mời khách chia sẻ cảm nhận thật. 5 sao là kết quả của dịch vụ tốt, không phải của lời xin.
- ☐ Nhân viên không tự đánh giá cho spa mình.

2 CHUẨN BỊ MỘT LẦN, DÙNG MÃI

- ☐ Vào Google Business Profile, mục 'Yêu cầu đánh giá' (Ask for reviews), sao chép đường link đánh giá.
- ☐ Tạo mã QR từ đường link này, in khổ A6 đặt ở quầy thanh toán và bàn trà sau buổi.
- ☐ Dòng chữ trên QR: 'Chị thấy buổi hôm nay thế nào? Quét để chia sẻ cảm nhận với spa ạ.'
- ☐ Lưu đường link vào tin nhắn nhanh trên Zalo của spa.
- ☐ Cử 1 người (chủ spa hoặc quản lý) trả lời đánh giá mỗi tuần.

3 QUY TRÌNH 4 BƯỚC

Bước	Khi nào	Ai làm	Câu nói hoặc việc làm
1. Nhận tín hiệu	Khách nói 'nhẹ người quá', 'dễ chịu quá'	Kỹ thuật viên	Ghi nhận: 'Dạ em mừng quá chị ạ!' và báo lễ tân khách đang vui
2. Mời tại quầy	Lúc khách uống trà, thanh toán	Lễ tân	'Chị thấy hôm nay thế nào ạ? Nếu tiện, chị chia sẻ cảm nhận lên Google giúp spa, mã QR ở đây ạ. Chị viết thật lòng là được ạ.'
3. Nhắn tối cùng ngày	19-21 giờ	Lễ tân	Tin nhắn Zalo mẫu ở phần 4
4. Cảm ơn công khai	Trong 48 giờ sau khi có đánh giá	Chủ spa	Trả lời đánh giá theo mẫu ở phần 5

4 MẪU TIN NHẮN ZALO XIN ĐÁNH GIÁ

- ☐ Sau buổi đầu: 'Dạ chị [Tên] ơi, em cảm ơn chị đã ghé [Spa] hôm nay ạ. Nếu chị có 1 phút, chị chia sẻ cảm nhận thật giúp spa ở đây nhé: [link]. Chị kể một điều chị thích nhất, hoặc điều spa cần làm tốt hơn đều quý với tụi em ạ.'
- ☐ Sau khi xong liệu trình: 'Chị [Tên] ơi, chị đã đi cùng spa hết 10 buổi rồi ạ. Nếu tiện, chị kể giúp spa hành trình của chị ở đây nhé: [link]. Người đang phân vân như chị ngày đầu sẽ thấy rất có ích ạ.'
- ☐ Nhắc lại (chỉ 1 lần, sau 3 ngày): 'Dạ em gửi lại chị đường link để tiện khi chị rảnh ạ: [link]. Em cảm ơn chị nhiều!'
- ☐ Gợi ý nội dung cho khách (không viết sẵn hộ khách): dịch vụ đã làm, không gian, kỹ thuật viên, cảm nhận sau buổi.

5 MẪU TRẢ LỜI ĐÁNH GIÁ

Không tiết lộ thông tin sức khỏe của khách khi trả lời công khai.

Loại đánh giá	Mẫu trả lời
Khen	Dạ [Spa] cảm ơn chị [Tên] đã chia sẻ ạ. Em [KTV] đọc được vui lắm. Hẹn gặp chị buổi sau, nhớ giữ ấm cổ vai những hôm trời trở gió nhé!
Khen chung chung	Cảm ơn anh [Tên] đã ghé spa. Lần tới anh đến, spa sẽ hỏi kỹ hơn để làm đúng chỗ anh cần ạ.
Chê, phàn nàn	Dạ [Spa] xin lỗi chị vì trải nghiệm chưa tốt. Spa đã ghi nhận và muốn nghe chị kể rõ hơn, chị cho spa xin phép gọi lại qua số [SĐT] được không ạ?
Nghi ngờ không phải khách thật	Trả lời lịch sự, không đòi co, rồi báo cáo đánh giá qua Google Business Profile.

6 THEO DÕI MỖI TUẦN

Số trong dòng ví dụ chỉ để minh họa cách điền. Mục tiêu: mời đủ 100% khách, không phải ép đủ số sao.

Tuần	Số khách phục vụ	Số lời mời đã gửi	Số đánh giá mới	Điểm trung bình	Đã trả lời hết?
Ví dụ: Tuần 1	60	45	6	4,8	Có
Tuần 2					
Tuần 3					
Tuần 4					

Tài liệu mang tính tham khảo cho chủ cơ sở spa dưỡng sinh / y học cổ truyền. Khi tư vấn khách: không hứa khỏi bệnh, khuyên khách có bệnh lý đi khám chuyên khoa.